

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh produk ( $X_1$ ) dan proses  $X_2$  terhadap kepuasan pelanggan (Y) kartu prabayar IM3 PT. Indosat, Tbk (Studi survey pelanggan kartu prabayar Indosat IM3 pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan Bandung) secara parsial maupun simultan.

Dalam penelitian ini, menyebarkan 95 kuisioner kepada 95 mahasiswa yang ada pada fakultas ekonomi jurusan manajemen angkatan 2012-2015 Universitas Pasundan Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 1810 Mahasiswa Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen Universitas Pasundan Bandung Tahun Angkatan 2012-2015 dengan menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 10% didapat jumlah sampel sebanyak 95 mahasiswa. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, analisis korelasi ganda, analisis koefisien determinasi, uji-f dan uji-t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa produk, proses dan kepuasan pelanggan kartu prabayar Indosat IM3 dalam kondisi baik. Produk ( $X_1$ ) dan proses ( $X_2$ ) memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) kartu prabayar Indosat IM3 sebesar 44.4%. Pengaruh variabel yang paling kuat adalah proses dengan hasil koefisien determinasi sebesar 35.7%, sedangkan variabel produk koefisiennya sebesar 8.6% dan sisanya 55.6% di pengaruhi oleh faktor-faktor lain. Pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh produk ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y)  $2.248 > 1,66$ , dan terdapat pengaruh proses ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y)  $6.389 > 1,66$ , hasil tersebut dilihat dari Uji-t dimana hasil tersebut  $T_{Hitung} > T_{Tabel}$ . Hasil penelitian secara simultan terdapat pengaruh variabel produk ( $X_1$ ) dan proses ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y) dimana  $F_{Hitung} > F_{Tabel}$   $36.801 > 3.09$ . Pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh produk ( $X_1$ ) dan proses ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y) baik secara simultan maupun parsial.

**Kata Kunci : Produk, Proses dan Kepuasan Pelanggan.**

## ABSTRAK

*The study aims to determine how much influence product ( $X_1$ ) dan process ( $X_2$ ) of the customer satisfaction (Y) card prepaid Indosat IM3 ( Studies survey customer card prepaid on faculty economic students Pasundan University of Bandung ) either partially or simultaneously.*

*The research, spread 95 questionnaires to students in department of economics faculty of management –force year 2012-2015 Pasundan University of Bandung . The method used is descriptive and verification. Total populations in this research were 1810 department of economics – faculty of management –force year 2012-2015- Pasundan University of Bandung by using slovin with an error rate of 10% obtained sample size is 95 students. Method of data used is multiple linier regressions, multiple correlations, coefficient of determination and F test, T test.*

*The result showed that product ( $X_1$ ), process ( $X_2$ ) and customer satisfaction(Y) card prepaid Indosat IM3 was well done. Product ( $X_1$ ) dan Process ( $X_2$ ) has a influence on prepaid card Indosat IM3 is equal to 44.4%.Strong influence of the independent variable is the process ( $X_2$ ) with a coefficients determinate of 35.7%. Whele product ( $X_1$ ) coefficients determinate of 8.6%, and the rest of 55.6% influence of others variables. Hypothesis testing showed that there are influence product ( $X_1$ ) against customer satisfaction (Y)  $2.248 > 1,66$ , and there are influence process ( $X_2$ ) against customer satisfaction (Y)  $6.389 > 1,66$ , the result showed from Ttest where  $T_{Hitung} > T_{Tabel}$ . The result simultaneously, that there are influence product ( $X_1$ ) and process ( $X_2$ ) against customer satisfaction (Y) where  $F_{Hitung} > F_{Tabel}$   $36.801 > 3.09$ . Hypothesis testing showed that there are influence product ( $X_1$ ) and process ( $X_2$ ) against customer satisfaction (Y) simultaneously and partially.*

*Keyword : Product, Process and Customer Satisfaction.*